

**Arkusz zawiera informacje prawnie  
chronione do momentu rozpoczęcia egzaminu**

Układ graficzny © CKE 2023

**CKE**  
**CENTRALNA  
KOMISJA  
EGZAMINACYJNA**

Nazwa kwalifikacji: **Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**

Symbol kwalifikacji: **T.12**

Wersja arkusza: **SG**

**T.12-SG-25.01**

Czas trwania egzaminu: **60 minut**

## **EGZAMIN POTWIERDZAJĄCY KWALIFIKACJE W ZAWODZIE**

**Rok 2025**

**CZĘŚĆ PISEMNA**

**PODSTAWA PROGRAMOWA  
2012**

### **Instrukcja dla zdającego**

1. Sprawdź, czy arkusz egzaminacyjny zawiera 11 stron. Ewentualny brak stron lub inne usterki zgłoś przewodniczącemu zespołu nadzorującego.
2. Do arkusza dołączona jest KARTA ODPOWIEDZI, na której w oznaczonych miejscach:
  - wpisz oznaczenie kwalifikacji,
  - zamaluj kratkę z oznaczeniem wersji arkusza,
  - wpisz swój numer PESEL\*,
  - wpisz swoją datę urodzenia,
  - przyklej naklejkę ze swoim numerem PESEL.
3. Arkusz egzaminacyjny zawiera test składający się z 40 zadań.
4. Za każde poprawnie rozwiązane zadanie możesz uzyskać 1 punkt.
5. Aby zdać część pisemną egzaminu musisz uzyskać co najmniej 20 punktów.
6. Czytaj uważnie wszystkie zadania.
7. Rozwiązania zaznaczaj na KARCIE ODPOWIEDZI długopisem lub piórem z czarnym tuszem/atramentem.
8. Do każdego zadania podane są cztery możliwe odpowiedzi: A, B, C, D. Odpowiada im następujący układ krerek w KARCIE ODPOWIEDZI:

A	B	C	D
---	---	---	---

9. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.
10. Wybierz właściwą odpowiedź i zamaluj kratkę z odpowiadającą jej literą – np., gdy wybrałeś odpowiedź „A”:

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	D
-------------------------------------	---	---	---

11. Staraj się wyraźnie zaznaczać odpowiedzi. Jeżeli się pomylisz i błędnie zaznaczysz odpowiedź, otocz ją kółkiem i zaznacz odpowiedź, którą uważasz za poprawną, np.

<input checked="" type="checkbox"/>	B	C	<input checked="" type="checkbox"/>
-------------------------------------	---	---	-------------------------------------

12. Po rozwiązaniu testu sprawdź, czy zaznaczyłeś wszystkie odpowiedzi na KARCIE ODPOWIEDZI i wprowadziłeś wszystkie dane, o których mowa w punkcie 2 tej instrukcji.

**Pamiętaj, że oddajesz przewodniczącemu zespołu nadzorującego tylko KARTĘ ODPOWIEDZI.**

**Powodzenia!**

\* w przypadku braku numeru PESEL – seria i numer paszportu lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość

**Zadanie 1.**

Czuwanie nad bezpieczeństwem gości i ich rzeczy, dyskretne obserwowanie osób przebywających w ciągach komunikacyjnych oraz informowanie recepcji o naruszaniu regulaminu hotelu, to obowiązki

- A. pokojowej.
- B. inspektorki.
- C. kierownika piętra.
- D. kierownika służby pięter.

**Zadanie 2.**

Który z pracowników służby pięter na bieżąco współpracuje z dysponentem w zakresie aktualizowania informacji o stanie pokoi i kolejności ich sprzątnięcia?

- A. Magazynier.
- B. Korytarzowa.
- C. Pokojowa lotna.
- D. Inspektor pięter.

**Zadanie 3.**

Na której ilustracji przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu single?



Ilustracja 1.



Ilustracja 2.



Ilustracja 3.



Ilustracja 4.

- A. Na ilustracji 1.
- B. Na ilustracji 2.
- C. Na ilustracji 3.
- D. Na ilustracji 4.

**Zadanie 4.**

W których z podanych obiektów hotelarskich, jednostka mieszkalna musi posiadać łazienkę wyposażoną między innymi w wagę, telefon oraz płaszcz kąpielowy?

- A. Tylko w hotelach 5\*.
- B. Tylko w motelach 4\*.
- C. W hotelach i motelach 5\*.
- D. W hotelach i motelach 4\*.

**Zadanie 5.**

Wskaż minimalny wymiar łóżka w jednostce mieszkalnej typu DBL.

- A. 100 cm x 200 cm
- B. 140 cm x 200 cm
- C. 153 cm x 203 cm
- D. 198 cm x 203 cm

**Zadanie 6.**

Który zestaw wyposażenia jednostki mieszkalnej jest obowiązkowy w hotelach wszystkich kategorii?

- A. Nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania, wnęka garderobiana lub wieszak ścienny, biurko lub stół, krzesło lub fotel, bagażnik.
- B. Dywan lub dywanik przy łóżku, wieszak ścienny, przynajmniej jedno krzesło lub fotel do siedzenia, szafa, biurko lub stół, zestaw do czyszczenia odzieży.
- C. Nocny stolik lub półka przy każdym miejscu do spania, szafa lub wnęka garderobiana, wieszak ścienny lub stojący na odzież wierzchnią, biurko lub stół, lustro.
- D. Dywan lub dywanik przy łóżku, nocny stolik przy każdym miejscu do spania, szafa lub wieszak ścienny, krzesło lub inny mebel do siedzenia, biurko lub stół, telefon.

**Zadanie 7.**

Kiedy należy przeprowadzić w hotelu sprzątanie okolicznościowe?

- A. Przed sezonem.
- B. Przed świętami.
- C. Po wyjeździe grupy turystycznej.
- D. Po wyjeździe osób indywidualnych.

**Zadanie 8.**

Na podstawie zamieszczonego wpisu do zeszytu usterek określ, w której jednostce mieszkalnej przeprowadzono sprzątanie gruntowne?

ZESZYT USTEREK				
Lp.	Miejsce wystąpienia usterki/awarii	Rodzaj usterki/awarii	Data zgłoszenia	Podpis osoby zgłaszającej
1.	102	Cieknąca woda w umywalce.	12.05.2023 r.	xyz
2.	106	Spalona żarówka w żyrandolu.	12.05.2023 r.	xyz
3.	205	Pokój i łazienka zalana.	13.05.2023 r.	xyz
4.	207	Uszkodzona kabina w łazience.	14.05.2023 r.	xyz

- A. 102
- B. 106
- C. 205
- D. 207

**Zadanie 9.**

Które urządzenie należy zastosować do pielęgnacji lakierowanej podłogi drewnianej?

- A. Mop.
- B. Polerkę.
- C. Ekstraktor.
- D. Zamiatarkę.

**Zadanie 10.**

Urządzenie przedstawione na ilustracji służy do

- A. mycia szyb.
- B. czyszczenia dywanów.
- C. mycia urządzeń sanitarnych.
- D. czyszczenia mebli tapicerowanych.



**Zadanie 11.**

Która z podanych metod jest najbardziej odpowiednia do usunięcia gumy do żucia przyklejonej do tapicerowanej kanapy?

- A. Odkurzanie.
- B. Zdrapanie nożem.
- C. Zastosowanie zamrażacza.
- D. Użycie środka odtłuszczającego.

**Zadanie 12.**

Jaką ilość płynu uniwersalnego należy dolać do 15 litrów wody w celu sporządzenia roztworu do mycia, jeżeli producent zaleca jego rozcieńczenie w proporcji 1:5?

- A. 1,5 litra.
- B. 3,0 litry.
- C. 5,0 litrów.
- D. 7,5 litra.

**Zadanie 13.**

Pokój zwolniony przez gościa, u którego stwierdzono chorobę zakaźną, należy poddać

- A. deratyzacji.
- B. dezynfekcji.
- C. dezynsekcji.
- D. dezaktywacji.

**Zadanie 14.**

Którą czynność powinna wykonać pokojowa w pierwszej kolejności, podczas codziennego sprzątanego jednostki mieszkalnej?

- A. Otworzyć okno.
- B. Zmienić pościel.
- C. Opróżnić kosz na śmieci.
- D. Zapalić wszystkie światła.

**Zadanie 15.**

Kiedy pokojowa powinna umieścić wstawkę składającą się ze świeżych owoców i szampana w apartamencie gościa VIP?

- A. W dniu wyjazdu gościa.
- B. Dzień przed przyjazdem gościa.
- C. W dniu przyjazdu gościa, po jego wejściu do apartamentu.
- D. W dniu przyjazdu gościa, przed jego wejściem do apartamentu.

**Zadanie 16.**

Która z wymienionych czynności wykonywana jest codziennie, podczas sprzątanego korytarza i klatki schodowej obiektu hotelarskiego?

- A. Mycie okien.
- B. Czyszczenie wentylatorów.
- C. Wytarcie kurzu z poręczy schodów.
- D. Czyszczenie wykładziny środkami chemicznymi.

**Zadanie 17.**

W wyniku nie zachowania należytej ostrożności pokojowa uszkodziła powierzony jej sprzęt do utrzymania czystości w hotelu. Kto ponosi odpowiedzialność materialną za uszkodzone mienie?

- A. Solidarnie wszyscy pracownicy hotelu.
- B. Pokojowa w wysokości podwójnej wartości wyrządzonej szkody.
- C. Wszyscy pracownicy służby pięt w ramach odpowiedzialności solidarnej.
- D. Pokojowa w granicach rzeczywistej straty poniesionej przez właściciela hotelu.

**Zadanie 18.**

Z pokoju hotelowego pani Nowak zginął złoty naszyjnik o wartości 4 000 zł. Cena wynajmu tego pokoju wynosiła 140 zł/dobę. Jaka wysokość odszkodowania przysługuje w tej sytuacji gościowi?

- A. 1 400 zł
- B. 4 000 zł
- C. 7 000 zł
- D. 14 000 zł

**Zadanie 19.**

Rzeczy wartościowe znalezione przez pracownika służby pięt przechowuje się w

- A. specjalnej kasetce w recepcji.
- B. skrytce depozytowej w banku.
- C. magazynie rzeczy znalezionych.
- D. sejfie w gabinecie dyrektora hotelu.

**Zadanie 20.**

Jakie warunki powinny panować w pomieszczeniach magazynowych, służących do przechowywania warzyw, takich jak kalafior, kapusta, marchew, por?

- A. Wilgotność 70%-80%, temperatura od -3 °C do 0 °C.
- B. Wilgotność 95%-100%, temperatura od 0 °C do 1 °C.
- C. Wilgotność 90%-95%, temperatura od 8 °C do 12 °C.
- D. Wilgotność 80%-90%, temperatura od 10 °C do 15 °C.

**Zadanie 21.**

Której z podanych potraw **nie można** zaplanować na śniadanie dla osób przestrzegających diety wegańskiej?

- A. Brokułów na parze.
- B. Jajek w koszulkach.
- C. Płatków z owocami.
- D. Kuskusa z warzywami.

**Zadanie 22.**

Zamieszczona na ilustracji potrawa, to typowy składnik śniadania

- A. angielskiego.
- B. wiedeńskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. kontynentalnego.



**Zadanie 23.**

Przedstawiony na ilustracji zestaw jest charakterystyczny dla śniadania

- A. pełnego.
- B. angielskiego.
- C. amerykańskiego.
- D. okolicznościowego.



**Zadanie 24.**

Przedstawiony na ilustracji rogalik wchodzi w zestaw śniadania

- A. polskiego.
- B. angielskiego.
- C. francuskiego.
- D. wiedeńskiego.



**Zadanie 25.**

Do czego służy przedstawiony na ilustracji nóż?

- A. Do ryb.
- B. Do sera.
- C. Do masła.
- D. Do wędlin.



**Zadanie 26.**

Która z wymienionych metod podawania śniadań w restauracji hotelowej jest najbardziej odpowiednia podczas obsługi grupy turystycznej?

- A. Rosyjska.
- B. Angielska.
- C. Francuska.
- D. Niemiecka.

**Zadanie 27.**

Którą potrawę przygotowuje się przez wlanie wybitych jaj do wrzącej, osolonej i zakwaszonej wody, a następnie powolne gotowanie przez około 3 minuty?

- A. Jaja sadzone.
- B. Jaja frytowane.
- C. Jaja na miękko.
- D. Jaja poszętowe.

**Zadanie 28.**

Udostępnienie gościom hotelowym w czasie śniadania dużej liczby dań i napojów w dowolnej ilości, to bufet

- A. polski.
- B. czeski.
- C. szwedzki.
- D. francuski.

**Zadanie 29.**

Przedstawiony na zamieszczonej ilustracji dzbanek, służy do podania

- A. kawy.
- B. mleka.
- C. herbaty.
- D. śmietanki.



**Zadanie 30.**

Jak nazywa się bielizna stołowa upięta wzdłuż obwodu stołu w sposób przedstawiony na ilustracji?

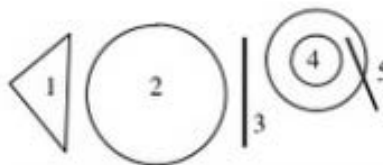
- A. Obrus.
- B. Molton.
- C. Serweta.
- D. Skirting.



**Zadanie 31.**

Przedstawiony schemat nakrycia jest odpowiedni dla śniadania

- A. angielskiego.
- B. francuskiego.
- C. wiedeńskiego.
- D. amerykańskiego.



- 1-serwetka
- 2-talerz śniadaniowy
- 3-nóż
- 4-filizanka do napoju
- 5-łyżeczka

**Zadanie 32.**

Który rozmiar obrusa należy dobrać do stołu o wymiarach 80 cm x 80 cm?

- A. 100 cm x 100 cm
- B. 120 cm x 120 cm
- C. 130 cm x 150 cm
- D. 150 cm x 160 cm

**Zadanie 33.**

Który zabieg należy wykonać podczas obróbki wstępnej jaj w celu zabezpieczenia przed zakażeniem Salmonellą?

- A. Mycie pod bieżącą wodą.
- B. Naświetlanie promieniami UV.
- C. Podgrzanie w kuchni mikrofalowej.
- D. Moczenie w wodzie z dodatkiem octu.

**Zadanie 34.**

Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą

- A. podstawową płatną.
- B. towarzyszącą płatną.
- C. fakultatywną bezpłatną.
- D. komplementarną bezpłatną.

**Zadanie 35.**

Na podstawie zamieszczonego piktogramu, określ rodzaj usługi dodatkowej świadczonej w hotelu.

- A. Osobista.
- B. Fakultatywna.
- C. Uzupełniająca.
- D. Towarzysząca.



**Zadanie 36.**

Do hotelu wpłynęło zamówienie na organizację konferencji dla 33 osób, które będą pracowały w trzyosobowych grupach na stanowisku wyposażonym w jeden komputer. Która sala konferencyjna powinna zostać zarezerwowana dla zamawiającego usługę?

Rodzaje sal konferencyjnych	Liczba komputerów w sali	Liczba miejsc w sali	Liczba miejsc przy jednym stanowisku komputerowym
Sala nr I	30	30	1
Sala nr II	21	42	2
Sala nr III	13	39	3
Sala nr IV	5	15	3

- A. Sala nr I
- B. Sala nr II
- C. Sala nr III
- D. Sala nr IV

**Zadanie 37.**

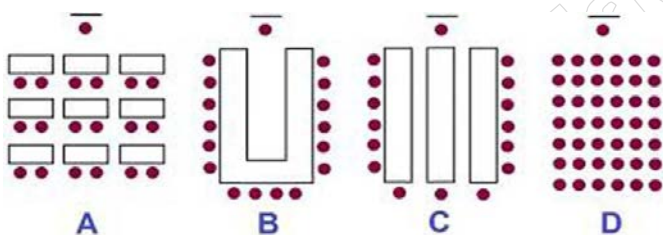
Przedstawione na ilustracji udogodnienie jest szczególnie przydatne dla chcących skorzystać z basenu hotelowego

- A. dzieci.
- B. sportowców.
- C. osób starszych.
- D. osób poruszających się na wózkach.



**Zadanie 38.**

Zamawiający poprosił o teatralne ustawienie krzeseł w sali wielofunkcyjnej. Który schemat ustawienia jest zgodny z zamówieniem?



- A. Schemat A.
- B. Schemat B.
- C. Schemat C.
- D. Schemat D.

**Zadanie 39.**

Na podstawie zamieszczonego rozliczenia, oblicz kwotę do zapłaty za zrealizowane usługi SPA?

<b>Rozliczenie usług SPA</b>				
Anna Zatorska			Pokój 303	
Data realizacji usługi: 12.03.2023 r.				
Lp.	Rodzaj usługi	Ilość	J.m.	Cena jednostkowa brutto w zł
1.	masaż całkowity ciała	1	os.	80,00
2.	masaż pleców gorącymi kamieniami	1	os.	130,00
<b>Udzielono 15 % rabatu</b>				
<b>Wartość zrealizowanej usługi</b>				

- A. 210,00 zł
- B. 189,00 zł
- C. 184,80 zł
- D. 178,50 zł

**Zadanie 40.**

Który dokument sporządza się na zamieszczonym formularzu?

<b>Hotel Panorama****</b> <b>ul. Widokowa 81</b> <b>38-700 Ustrzyki Dolne</b>		
Przedmiot, ilość		
Imię i nazwisko gościa		
Numer pokoju		
Data wypożyczenia		
<b>Wyrażam zgodę na obciążenie mojego rachunku hotelowego kwotą ..... zł, jeżeli wypożyczony/wypożyczone przedmiot/przedmioty ulegnie/ulegną zniszczeniu lub zagubieniu</b>		
Podpis gościa		
Przedmiot zwrócono	<b>TAK</b>	<b>NIE</b>
Otrzymał		
Data zwrotu		

- A. Kwit kaucyjny.
- B. Kwit depozytowy.
- C. Zlecenie usługi dodatkowej.
- D. Rozliczenie usługi podstawowej.